

311

Servicio al Cliente

La próxima vez que esté en el Ayuntamiento, no deje de visitar nuestra area de recepción en el lobby principal. En nuestra recepción usted podrá realizar todos los trámites necesarios así como cuando usted llama al 311 y mucho más como:

- Pagar multas de estacionamiento en línea
- Pagar las cuentas fiscales, impuesto sobre bienes inmuebles , agua, Impuestos Especiales con tarjeta de crédito o cheque electrónico
- Entérese de información general sobre los programas y eventos de la ciudad
- Como obtener un contenedor de reciclaje
- Obtener un nuevo kit de bienvenida para residentes
- Introducir solicitudes, o requerir trabajos de la ciudad
- Oportunidades de Trabajo

Marque el 311, venga al Ayuntamiento o visítenos en línea



311

Somerville City Hall
Servicios a los Residentes
93 Highland Avenue
Somerville, MA 02143

Teléfono : 311 or 617-666-3311
TTY: 1-866-808-4851
E-mail: 311updates@somervillema.gov
Web: www.somervillema.gov
Facebook: facebook.com/311somerville
Twitter: twitter.com/311somerville

Revised 8/12

Oficina del Alcalde Servicios a Residentes

ONE CALL to CITY HALL

3 1 1
SOMERVILLE

Alcaldía de Somerville
93 Highland Avenue
Somerville, MA 02143

Servicios a los Residentes

Como parte integral de la Alcaldía, el Servicio a los Constituyentes opera el centro de llamadas 311, un innovador sistema de servicio al cliente de la ciudad de Somerville para las llamadas que no son de emergencia. Llame al 911 para todas las situaciones de emergencia, y 311 para todo lo demás.

El departamento está a cargo de profesionales de servicio al cliente que manejan las peticiones de los residentes en Inglés, portugués, español y creole haitiano, usando lo último en sistema de rastreo de llamadas y servicio al cliente.

Los representantes calificados de servicio al cliente ingresan las solicitudes de servicio y los asignan al departamento correspondiente para su rápida resolución.



Llame al 311 para solicitar servicios de la ciudad o información.

El sistema informático basado en la red permite a los receptores de las llamadas y a el personal de la ciudad dar el seguimiento y el progreso de cada solicitud. Además de ayudar a la Ciudad a ofrecer un servicio más oportuno a sus residentes, el sistema de seguimiento también permite a la Ciudad identificar las tendencias en las solicitudes de servicio, evaluar la rapidez con que se están tratando, y decidir cómo asignar mejor los recursos dentro de los distintos departamentos. Para todas las consultas relacionadas con servicios de la ciudad, los residentes pueden simplemente marcar 311. Si llama desde fuera de la ciudad, los residentes de Somerville pueden marcar el 617-666-3311



Lo último en sistema de rastreo de solicitudes

Los residentes pueden presentar solicitudes en línea a través de sitio web de la ciudad en www.somervillema.gov (Click on the 311 logo.) En este sitio también se encuentra más de 200 preguntas más frecuentes (FAQs)

Datos Interesantes sobre el 311

- Desde su creación en diciembre de 2005, 311 ha tenido más de 350.000 llamadas. Con un volumen de llamadas que llega a más de 100,000 en los dos últimos años.
- Más de 150.000 solicitudes de servicio se han introducido en el sistema de seguimiento. Todos los datos de estas solicitudes se analizan para detectar tendencias y oportunidades para mejorar el programa.
- La base de datos ha respondido a más de 170.000 consultas de los constituyentes. Esto a su vez se traduce en ahorro para la ciudad tanto tiempo y dinero.

Porque Llamar al 311 ?

- Control de Animales
- Parques y áreas infantiles
- Reportar pintas o graffiti
- Reportar un bache
- Reportar falta de iluminación
- Reportar problemas en la recolección de basura y reciclaje
- Registro para notificaciones públicas telefónicas o e-mail
- Problemas de tráfico y estacionamiento
- Eventos de la comunidad y mucho más ...